

Responsable Adjoint(e) Quality Assurance (H/F)

3 ans d'expérience • CDI • Clichy • Rémunération selon profil

jobs@keyyo.com



Opérateur et Editeur de solutions de communication innovantes, Keyyo intègre ses services au cœur du système d'information des entreprises grâce à sa plateforme technique **entièrement créée et maîtrisée en interne**.

Dans une atmosphère à la fois décontractée et passionnée, vous participerez à la croissance de Keyyo au sein de la Direction Quality Assurance et aurez l'opportunité de vous investir pleinement dans un projet d'entreprise ambitieux.

LA MISSION

Vous serez chargé(e) de garantir la qualité et le bon fonctionnement des produits de la société, veillerez à l'amélioration des processus qualité et apporterez votre expertise à l'équipe Support. A ce titre, vos missions seront les suivantes :

- Vous organisez des plans de tests sur nos différentes plateformes ainsi que la mise en œuvre d'une solution centralisée de suivi des tests.
- Vous assistez les équipes Marketing dans la validation qualité des évolutions fournies par la technique et participez à la validation des mises en production et des déploiements.
- Vous centralisez l'ensemble des spécifications techniques de nos produits (télécoms, réseaux et software).
- Vous assurez la rédaction et la maintenance des cahiers de tests et des documents utilisateurs.
- Vous mettez en place les métriques de suivi de la qualité dans le cadre d'un processus d'amélioration continue ainsi que la gestion / l'administration de la base de bugs de l'entreprise.
- Vous accompagnez les équipes Support dans l'amélioration du service proposé et la résolution des problèmes par l'apport d'une expertise pointue sur l'ensemble des produits. Cet accompagnement peut aller jusqu'à la prise en charge personnelle des cas les plus complexes ou à une redirection fine de l'escalade vers les équipes Développement, Réseaux ou Constructeur/Editeur.
- Vous mettez en place un programme de gestion des informations produits et de diffusion d'alertes tant au niveau des équipes internes qu'à destination des clients et partenaires : mise en avant des nouveautés, diffusion d'informations concernant des incidents génériques ou des problèmes identifiés, mise à niveau des différents services de support (...).
- Vous optimisez les processus de validation grâce au retour d'expérience de l'équipe Support (cas critiques, problèmes récurrents...) et la mise en place d'analyses « post-résolution » plus poussées afin de mieux comprendre l'origine du problème.
- Vous participez à l'enrichissement des relations avec les constructeurs et éditeurs, vous vous assurez de la mise à niveau de leurs informations et optimisez les déploiements chez les clients.
- Vous définissez et mettez en place un programme de formation pour les équipes support mais, également, à destination des Ingénieurs Technico-Commerciaux, des Commerciaux, du Marketing (...).
- Vous prenez en main la conduite du changement et l'accompagnement des équipes dans la mise en place de ces outils et process de Qualité.
- Vous reportez régulièrement auprès de la direction afin de lui apporter une vision claire de la qualité des produits de l'entreprise et de la performance de son support clients.

Cette description prend en compte les principales responsabilités et n'est pas limitative.

CE QUI VOUS DIFFERENCIE

- Vous êtes issu(e) d'une école d'Ingénieur ou équivalent universitaire (Bac +5). Toute autre formation ne sera pas réhabilitée mais devra être compensée par une expérience probante.
- Vous possédez une expérience professionnelle confirmée à une fonction similaire dans le domaine des télécoms (opérateurs ou éditeurs – idéalement VoIP) ou chez un éditeur de logiciels.
- Vous avez pu acquérir des compétences techniques élargies en réseaux, en téléphonie, en systèmes et en développement pour pouvoir faire face à tous les cas de figure de l'entreprise.
- Vous savez vous exprimer en anglais, à l'oral comme à l'écrit.
- Au sein d'une société à taille humaine, vous devrez, au-delà de compétences techniques et méthodologiques évidentes, faire preuve d'une personnalité et d'un potentiel en accord avec les enjeux de l'entreprise.
- Vous savez être organisé(e), rigoureux(se) et force de proposition.
- Polyvalent(e), autonome et impliqué(e), vous savez travailler en équipe.
- Vous vous distinguez par votre excellent relationnel, votre capacité de conviction, votre pugnacité et le sens des compromis.
- Vous êtes fiable, et avez le sens des priorités et des responsabilités.
- Vous êtes reconnu(e) pour votre capacité d'analyse, d'adaptation et d'anticipation.
- Vous avez le sens de l'écoute, du service, et êtes orienté(e) satisfaction utilisateurs.

CE QUI NOUS DIFFERENCIE



Une équipe à taille humaine, hétéroclite, dynamique et toujours prête à donner un coup de main



Une très bonne mutuelle d'entreprise



Des afterworks réguliers pour ceux qui veulent partager plus que des process ;)



Des événements CE au cours de l'année



De l'intéressement et de la participation

Filiale indépendante de Bouygues Telecom Entreprises, Keyyo bénéficie de la solidité d'un groupe implanté, tout en conservant son identité et sa stratégie multi-opérateurs. Ses 210 collaborateurs ont une ambition : faire des moyens de communication un véritable outil de productivité.

Nous rejoindre, c'est intégrer une entreprise en pleine croissance et à taille humaine, portée par les valeurs de bienveillance, de partage et de proximité. Soyez nos futurs talents et, ensemble, devenons un acteur toujours plus incontournable des télécoms !

KEYYO
COMMUNICATIONS

Une société du groupe  **bouygues**
TELECOM
ENTREPRISES